



**University of
Zurich^{UZH}**

**Zurich Open Repository and
Archive**

University of Zurich
University Library
Strickhofstrasse 39
CH-8057 Zurich
www.zora.uzh.ch

Year: 2000

Qualität der Medikamentendistribution aus Sicht der Patientinnen und Patienten: Kurzfassung

Faisst, Karin ; Schilling, Julian ; Gutzwiller, Felix

Abstract: A cross-sectional survey investigated quality relevant aspects of the most common distribution channels (pharmacies, self-dispensing physicians) for prescription drugs in Switzerland. A self-administered questionnaire focusing on consumers' behaviour, perception and priorities regarding the process of dispensation of prescriptive medication was mailed to a random sample of 3000 patients, aged 18 years or older, with regular intake of prescriptive medication. Chi-square analysis was performed on 1058 responses. 60% of the respondents received their medication mainly or exclusively from pharmacies and 40% from self-dispensing physicians. In German-speaking Switzerland 53% of participants received their prescription drugs exclusively or mainly from self-dispensing physicians, compared to only 10% in the French-speaking area ($p = 0.00$). This distribution confirms the existing differences in regulation of self-dispensation in these regions. Most of the patients took 2-4 prescriptive drugs a day. The French Swiss received slightly more prescriptive medication than the German Swiss ($p = 0.05$). 45% of the participants, especially women and people using a pharmacy, reported additional, usually occasional over-the-counter medication. Provision of technical information (41%), friendliness (19%), and the availability of drugs (19%) were valued most important when receiving prescription drugs and 96% of the participants were satisfied with the service. In consequence, the participants were strongly bound to their source of drug supply. Some 80% received instructions for use there. However, only half were informed about the purpose of the medication, drugs' side effects, or possible drug interactions. Physicians provided such information more often than pharmacy staff. This observation may be attributable to the double role played by the self-dispensers, who provide medical care and at the same time hand out the drug. In conclusion, patients' satisfaction is achieved equally by both medication channels. However, there is a need to improve counselling to ensure excellence in the supply of drugs.

Other titles: Quality of dispensation of prescription medication from the patients' point of view

Posted at the Zurich Open Repository and Archive, University of Zurich

ZORA URL: <https://doi.org/10.5167/uzh-96558>

Journal Article

Published Version

Originally published at:

Faisst, Karin; Schilling, Julian; Gutzwiller, Felix (2000). Qualität der Medikamentendistribution aus Sicht der Patientinnen und Patienten: Kurzfassung. Schweizerische Ärztezeitung (SÄZ), 81(12):633-634.

Qualität der Medikamentendistribution aus Sicht der Patientinnen und Patienten

Kurzfassung¹

K. Faisst, J. Schilling, F. Gutzwiller

Institut für Sozial- und Präventivmedizin der Universität Zürich

Einleitung

Qualitätsaspekte im Bereich der Medikamentenabgabe sind vielfältig und betreffen überwiegend Aspekte der Struktur- und der Prozessqualität. Zur Strukturqualität zählt beispielsweise die Verfügbarkeit der Medikamente; im Bereich der Prozessqualität nimmt u.a. die verbale und schriftliche Information der Kundinnen und Kunden einen wichtigen Stellenwert ein. Zur Erhebung von qualitätsrelevanten Aspekten der bisher gebräuchlichsten schweizerischen Medikamentenvertriebswege (Apotheke, selbstdispensierende Ärztinnen und Ärzte in Praxen) führte das Institut für Sozial- und Präventivmedizin der Universität Zürich in Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Patientenorganisation im Frühjahr 1998 eine Querschnittuntersuchung in Form einer schriftlichen Befragung bei 3000 Mitgliedern einer grossen schweizerischen Krankenversicherung durch. Die Ergebnisse beruhen auf den Antworten von 1058 Personen, die nach eigenen Angaben im letzten Jahr vor der Befragung mindestens ein rezeptpflichtiges Medikament pro Tag einnahmen.

¹ Die Originalfassung dieses Artikels erscheint in: Schweiz Med Wochenschr 2000;130:426-34.

Korrespondenz:

Dr. med. Karin Faisst, MPH

Dr. med. J. Schilling

Institut für Sozial- und Präventivmedizin
der Universität Zürich

Sumatrastr. 30

CH-8006 Zürich

E-mail: karin@ifspmz.unizh.ch

Resultate

Die Auswertungen zeigten, dass 60% der Befragten ihre Medikamente überwiegend oder ausschliesslich in Apotheken und 40% bei selbstdispensierenden Ärztinnen bzw. Ärzten bezogen. In der Deutschschweiz bezogen 53% der Teilnehmenden ihre rezeptpflichtigen Medikamente ausschliesslich oder überwiegend bei selbstdispensierenden Ärztinnen und Ärzten gegenüber 10% in der Westschweiz ($p = 0,00$). Diese Verteilung spiegelt unterschiedliche kantonale Regelungen betreffend der Selbstdispensierung wider. 59% der Teilnehmenden brauchten unabhängig vom Verteiler üblicherweise weniger als zehn Minuten zu ihrer nächsten Medikamentenbezugsstelle.

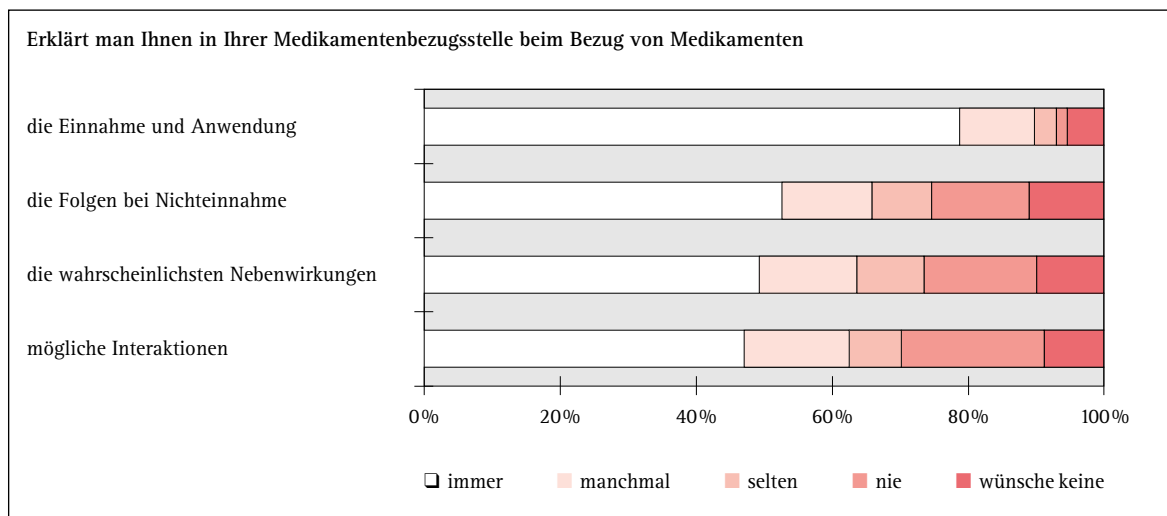
Am häufigsten nahmen die Befragten zwei bis vier rezeptpflichtige Medikamente pro Tag ein. Westschweizer nahmen im Gegensatz zu Deutschschweizern tendenziell mehr rezeptpflichtige Medikamente ein ($p = 0,05$). Die Behandlung einer arteriellen Bluthochdruckerkrankung wurde von jedem zweiten als Grund der Tabletteneinnahme angeführt. 45% der Antwortenden konsumierten zum Befragungszeitpunkt zusätzliche – nicht rezeptpflichtige Medikamente (Bezug ausschliesslich in der Apotheke: 45,8%, Bezug ausschliesslich bei Selbstdispensierenden: 35,6%; $p = 0,02$). Die Einnahme von zusätzlichen Medikamenten konzentrierte sich dabei auf gelegentlichen Konsum (70%).

Den Befragten waren Fachinformation (41%), Freundlichkeit (19%) und Verfügbarkeit der Medikamente (19%) beim Bezug von rezeptpflichtigen Medikamenten am wichtigsten. Praktisch alle Befragten (96%) waren subjektiv mit ihrer bisherigen Medikamentenbezugsstelle zufrieden, unabhängig davon, ob sie ihre rezeptpflichtigen Medikamente von selbstdispensierenden Ärztinnen bzw. Ärzten oder in Apotheken erhielten. Die Zufriedenheit drückt sich auch darin aus, dass die Mehrheit der Befragten eine hohe Bindung an ihre bisherige Bezugsstelle hatte und ihre Medikamente auch in Zukunft in der gleichen Form erhalten will.

Gemäss den Angaben zur Aufklärungspraxis wurden 80% der Befragten beim Bezug der Medikamente immer über Einnahme und Anwendung des Medikaments aufgeklärt (Abb. 1). Dagegen erhielt nur jeder zweite regelmässig Informationen über mögliche Folgen, falls das Medikament nicht eingenommen wird, mögliche Nebenwirkungen des Medikaments sowie mögliche Interaktionen. Personen, die ihre Medikamente ausschliesslich von selbstdispensierenden Ärztinnen und Ärzten bezogen, erhielten am häufigsten eine regelmässige Aufklärung über die genannten Aspekte. Sie gaben seltener an, dass ihnen das Gespräch nicht wichtig sei und sie daher keine Aufklärung wünschten. Beispielsweise gaben 96% der Befragten von selbstdispensierenden Ärztinnen und Ärzten an, dass sie immer bzw. manchmal darüber aufgeklärt wurden, wann und wie sie das Medikament

Abbildung 1

Häufigkeit, mit der die Befragten von ihrer Medikamentenbezugsquelle über die Einnahme und Anwendung (n = 1024), die Folgen bei Nichteinnahme (n = 931), die wahrscheinlichsten Nebenwirkungen (n = 945) und mögliche Interaktionen (n = 940) aufgeklärt wurden.



einnehmen, bzw. anwenden sollten; 2% wünschten explizit keine Aufklärung. Demgegenüber wurden 88% derjenigen, die ihre Medikamente ausschliesslich in Apotheken bezogen, über Einnahme und Anwendung ihrer Medikamente aufgeklärt, während 7,4% angaben, dass sie keinen Bedarf hatten und daher ausdrücklich keine entsprechende Aufklärung wünschten.

Diese Unterschiede waren für Aufklärungsaspekte bezüglich möglicher Wirkungen bei Nichteinnahme, häufiger Nebenwirkungen sowie Interaktionen mit anderen Medikamenten noch deutlicher. Als mögliche Erklärung kommt die Doppelrolle der Selbstdispensierenden in Betracht, welche zum einen die Funktion des Behandelnden und zum anderen gleichzeitig die des Abgebenden innehaben. Daneben könnten bei Selbstdispensierenden auch bessere Kenntnisse betreffend Wirkung und Nebenwirkungen

des «eigenen» und überschaubaren Medikamentensortiments eine Rolle spielen. Trotz der beobachteten Unterschiede in der Aufklärungspraxis waren 97% der Befragten, die ihre Medikamente ausschliesslich in Praxen bezogen, und 96% derjenigen mit ausschliesslichem Medikamentenbezug in der Apotheke mit der mündlichen Information zufrieden (kompetent und ohne Zeitdruck).

Schlussfolgerung

Aus den vorliegenden Daten kann geschlossen werden, dass die beiden genannten Medikamentenkanäle die Bedürfnisse von Patientinnen und Patienten erfüllen. Allerdings besteht Verbesserungsbedarf bei der Patienteninformation, um eine qualitativ hochstehende Medikamentenabgabe zu gewährleisten.